

## **Algemene voorwaarden Create Comfort B.V.**

### **1. Definities**

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Create Comfort: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Create Comfort B.V., gevestigd te (3356 LD) Papendrecht aan de Ketelweg 61-B, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel met KvK-nummer 78652006;
- b. klant: de natuurlijke- of rechtspersoon die Create Comfort opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werk;
- c. opdracht/overeenkomst: de overeenkomst tussen de klant en Create Comfort, waarbij Create Comfort zich tegenover de klant verbindt om werk te verrichten dat in onderling overleg is bepaald;
- d. werk: het totaal van de tussen de klant en Create Comfort overeengekomen werkzaamheden en de daarbij door Create Comfort geleverde producten, materialen en diensten;
- e. meer- en minderwerk: de door de klant gewenste toevoegingen aan respectievelijk verminderingen van het overeengekomen werk die leiden tot bijbetaling boven of inhouding op de overeengekomen prijs.

### **2. Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van en overeenkomsten met Create Comfort. De algemene voorwaarden zijn (ook) te vinden op de website van Create Comfort: [www.createcomfort.nl](http://www.createcomfort.nl).
- 2.2 In het geval deze algemene voorwaarden en het aanbod en/of de opdrachtbevestiging van Create Comfort onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in het aanbod en/of de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden.

### **3. De overeenkomst**

- 3.1 Alle aanbiedingen van Create Comfort zijn vrijblijvend.
- 3.2 De overeenkomst komt tot stand op het moment van schriftelijke aanvaarding door de klant van een aanbieding van Create Comfort dan wel een schriftelijke bevestiging van die aanvaarding door Create Comfort en het voldoen aan de (eventueel) daarbij gestelde aanvullende voorwaarden.
- 3.3 Als de opdracht mondeling is verstrekt of als de schriftelijke aanvaarding van de klant (nog) niet door Create Comfort is ontvangen, wordt de overeenkomst geacht te zijn tot stand gekomen onder toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op het moment dat Create Comfort op verzoek van de klant met de uitvoering van de overeenkomst is gestart.
- 3.4 Wijzigingen van of aanvullingen op de overeenkomst kunnen, tenzij partijen anders overeenkomen, slechts schriftelijk worden overeengekomen.
- 3.5 Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten en materialen.

#### 4. Uitvoering overeenkomst

- 4.1 Create Comfort zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij de uitvoering van de overeenkomst. Create Comfort kan evenwel niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
- 4.2 Create Comfort heeft het recht de overeenkomst, zonder kennisgeving aan de klant, door derden te laten uitvoeren of bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van andere deskundigen.
- 4.3 Als de klant derden bij de uitvoering van de overeenkomst wil betrekken, zal hij/zij daartoe slechts overgaan na daarover met Create Comfort overeenstemming te hebben bereikt.
- 4.4 Bij de uitvoering van de overeenkomst zijn toegestaan geringe afwijkingen, zoals levering van zoveel meer materialen als Create Comfort redelijkerwijs noodzakelijk mocht achten in verband met uitval, verwerkingsverlies, reststukken, etc. in het kader van het uit te voeren werk.
- 4.5 De klant zorgt ervoor dat Create Comfort het werk ongestoord en op het overeengekomen tijdstip kan verrichten. Verder moet de klant ervoor zorgen dat vergunningen, ontheffingen en/of beschikkingen die noodzakelijk zijn om het werk uit te voeren tijdig zijn verkregen.
- 4.6 Wanneer de klant zijn/haar verplichtingen zoals omschreven in de vorige leden niet nakomt en daardoor vertraging in de uitvoering van het werk ontstaat of de aanvang of voortgang van het werk anderszins vertraging ondervindt door een omstandigheid die voor risico van de klant komt, zal het werk worden aangevangen, uitgevoerd dan wel voltooid zodra de klant alsnog aan zijn/haar verplichtingen voldoet en de planning van Create Comfort dit toelaat. De klant is aansprakelijk voor alle voor Create Comfort uit de vertraging voortvloeiende schade.

#### 5. Levering en oplevering

- 5.1 De levertijd en/of uitvoeringsperiode worden door Create Comfort bij benadering vastgesteld op basis van de dan bekende omstandigheden.
- 5.2 Is de klant een vooruitbetaling verschuldigd of dient hij/zij voor de uitvoering benodigde informatie en/of materialen ter beschikking te stellen, dan gaat de termijn waarbinnen het werk dient te worden afgerond niet eerder in dan dat de betaling geheel door Create Comfort is ontvangen, respectievelijk de informatie en/of materialen geheel aan Create Comfort ter beschikking is/zijn gesteld.
- 5.3 Als sprake is van onwerkbaar weer, wordt de levertijd en/of uitvoeringsperiode verlengd met de daardoor ontstane vertraging.
- 5.4 Alle levertermijnen zijn slechts indicatief en niet fataal. Aan eventuele genoemde termijnen kan de klant geen rechten ontlenen. Overschrijding van de overeengekomen levertijd en/of uitvoeringsperiode geeft de klant geen recht op schadevergoeding.
- 5.5 Het werk wordt als (op)geleverd beschouwd wanneer:
  - Create Comfort aan de klant een pakbon heeft verstrekt (in geval van levering van losse producten);
  - de klant het werk heeft goedgekeurd door middel van ondertekening van de werkbbon;
  - het werk door de klant in gebruik is genomen. Neemt de klant een deel van het werk in gebruik dan wordt dat deel als opgeleverd beschouwd;

- Create Comfort schriftelijk aan de klant heeft meegedeeld dat het werk is voltooid en de klant niet binnen 14 dagen na de mededeling schriftelijk kenbaar heeft gemaakt of het werk al dan niet is goedgekeurd;
- de klant het werk niet goedkeurt op grond van kleine gebreken die binnen 30 dagen kunnen worden hersteld en die ingebruikname van het werk niet in de weg staan.

5.6 Als de klant het werk niet goedkeurt, dan moet hij/zij dit onder opgave van redenen schriftelijk kenbaar maken aan Create Comfort en zal de klant Create Comfort in de gelegenheid stellen het werk opnieuw (op) te leveren.

## 6. Ontbinding

6.1 De klant heeft in geval van een bestelling via de website van Create Comfort het recht om de overeenkomst met Create Comfort te ontbinden binnen 14 dagen na de levering. Uitgezonderd van het recht van ontbinding zijn producten die volgens specificaties van de klant zijn vervaardigd, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn, en werk waarmee met toestemming van de klant de uitvoering is aangevangen.

6.2 Create Comfort is gerechtigd de overeenkomst met de klant met onmiddellijke ingang tussentijds geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder daartoe de klant eerst in gebreke te hoeven stellen als:

- aan de klant (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend;
- het faillissement van de klant wordt aangevraagd of verleend;
- de wettelijke schuldsanering van de klant wordt aangevraagd of verleend;
- Create Comfort zelf surséance van betaling of faillissement aanvraagt.

## 7. Eigendomsvoorbehoud

7.1 Na (op)levering blijft Create Comfort eigenaar van de geleverde producten en materialen tot het moment dat de klant aan al zijn/haar (financiële) verplichtingen uit de met Create Comfort gesloten overeenkomst heeft voldaan.

7.2 Nadat Create Comfort haar eigendomsvoorbehoud heeft ingeroepen, mag zij de geleverde producten en materialen opeisen. In dat geval staat de klant Create Comfort toe de plaats te betreden waar de geleverde producten zich bevinden.

7.3 Als Create Comfort geen beroep op haar eigendomsvoorbehoud kan doen omdat de geleverde producten en materialen zijn vermengd, vervormd of nagetrokken, is de klant verplicht de nieuw gevormde zaken aan Create Comfort te verpanden.

## 8. De prijs

8.1 De in het aanbod van producten of werk genoemde prijzen zijn inclusief btw, tenzij anders is bepaald.

8.2 Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of het werk niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven en inflatiecorrecties. In dat geval is Create Comfort gerechtigd de overeengekomen prijzen aan te passen.

8.3 Create Comfort is ook gerechtigd de tarieven jaarlijks in januari te verhogen met minimaal de procentuele stijging van het consumentenprijsindexcijfer welke wordt berekend door het Centraal Bureau voor de Statistiek.

- 8.4 In geval van door de klant opgedragen meerwerk kan Create Comfort aanspraak maken op een verhoging van de prijs als de klant tijdig is geweest op de noodzaak daarvan, tenzij de klant die noodzaak zelf had moeten begrijpen. Wijzigingen in de werkzaamheden resulteren in ieder geval in meer- of minderwerk als:
- er sprake is van wijziging in ontwerp, specificaties of bestek;
  - de door de klant verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid;
  - van geschatte hoeveelheden meer dan 10% wordt afgeweken.
- 8.5 Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk- en zetfouten. Voor de gevolgen van druk- en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk- en zetfouten is Create Comfort niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.
- 8.6 Als de klant tot (tussentijdse) opzegging overgaat, heeft Create Comfort het recht op vergoeding van de aan haar zijde reeds gemaakte kosten en additionele kosten die zij redelijkerwijs moet maken ten gevolge van de vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst, tenzij de (tussentijdse) opzegging door de klant het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Create Comfort.
9. **Betaling**
- 9.1 Voor zover niet anders tussen partijen is overeengekomen, dient betaling van de factu(u)r(en) door de klant plaats te vinden binnen 7 kalenderdagen na de factuurdatum door middel van overboeking op een door Create Comfort aan te wijzen bankrekening.
- 9.2 De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Create Comfort te melden.
- 9.3 Als de klant niet binnen de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn, dan wel niet binnen een schriftelijk nader overeengekomen termijn heeft betaald, is de klant van rechtswege in verzuim en heeft Create Comfort, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, het recht vanaf de vervaldag van de factu(u)r(en) de klant een rente van 10% per jaar over het bedrag van de openstaande factu(u)r(en) in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening, één en ander onverminderd de verdere rechten van Create Comfort.
- 9.4 In geval van wanbetaling van de klant is de klant gehouden een bedrag ter grootte van 15% van de openstaande hoofdsom, met een minimum van € 150,00, aan Create Comfort te vergoeden voor de kosten, zowel de gerechtelijke als buitengerechtelijke, die zijn ontstaan als gevolg van de incassering van de vordering voor rekening van de klant.
- 9.5 Create Comfort heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst tussen partijen op te schorten tot het moment dat de klant aan de voorwaarden uit lid 1 van dit artikel heeft voldaan.
10. **Garantie**
- 10.1 Create Comfort hanteert, naast de wettelijke garantietermijn, een garantietermijn van 1 (één) jaar voor installatiewerk te rekenen vanaf het moment van (op)levering. Als binnen de voornoemde termijn van 1 (één) jaar blijkt dat het geleverde werk gebreken vertoont, zal Create Comfort dit kosteloos herstellen.
- 10.2 De klant moet Create Comfort in alle gevallen de gelegenheid bieden een eventueel gebrek te herstellen.

- 10.3 Voor los geleverde producten geldt de fabrieksgarantie met betrekking tot dat product die ingaat op het moment van levering. Als de klant gelegenheid heeft gehad kennis te nemen van de inhoud van de fabrieksgarantie zal deze in de plaats komen van de garantie op grond van lid 1 van dit artikel.
- 10.4 De klant kan alleen een beroep doen op garantie nadat hij/zij aan al zijn/haar verplichtingen ten opzichte van Create Comfort heeft voldaan.
- 10.5 De garantie geldt niet indien:
- de gebreken het gevolg zijn van normale slijtage;
  - de gebreken aan het werk niet binnen bekwame tijd nadat ze ontdekt werden of redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden schriftelijk aan Create Comfort zijn gemeld;
  - de geleverde producten niet nieuw waren op het moment van levering of producten die door de klant zijn voorgeschreven of door of namens hem/haar zijn aangeleverd;
  - de klant de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
  - de geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of door de klant anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van Create Comfort en/of op de verpakking behandeld zijn;
  - de gebreken het gevolg zijn van niet of onjuist uitgevoerd onderhoud.
11. **Aansprakelijkheid**
- 11.1 De klant is aansprakelijk voor alle schade, onder andere als gevolg van verlies, diefstal, verbranding of beschadiging aan zaken van Create Comfort, van de klant en/of van derden, zoals gereedschappen en voor het werk bestemde materialen, die zich bevinden op de plaats waar de werkzaamheden worden verricht.
- 11.2 Als gebreken ontstaan doordat de klant aan Create Comfort onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Create Comfort voor de daardoor ontstane schade, zowel direct als indirect, niet aansprakelijk.
- 11.3 Create Comfort is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal het bedrag waartegen Create Comfort is verzekerd en in afwezigheid daarvan tot maximaal het bedrag dat Create Comfort als prijs (exclusief omzetbelasting) aan de klant in rekening heeft gebracht ter zake van het werk waarop de schadeveroorzakende gebeurtenis betrekking heeft of waarmee deze verband houdt.
- 11.4 Voor alle indirecte schade die op enigerlei wijze verband houdt met, dan wel is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst door Create Comfort, is Create Comfort nimmer aansprakelijk.
- 11.5 De klant vrijwaart Create Comfort voor aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de overeenkomst samenhangen.
- 11.6 De klant vrijwaart Create Comfort voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat de klant aan Create Comfort onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij de klant aantoont dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten dat hem/haar is toe te rekenen dan wel is veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid van Create Comfort.
- 11.7 Schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van personeel van Create Comfort en/of van door Create Comfort ingeschakelde derden is uitdrukkelijk uitgesloten.

11.8 Beperking van aansprakelijkheid, als bedoeld in dit artikel, geldt niet in het geval van opzet en/of bewuste roekeloosheid van Create Comfort.

## 12. Privacy

12.1 De wijze waarop Create Comfort omgaat met de door de klant verstrekte persoonsgegevens is vastgelegd in privacy beleid dat te vinden is op de website van Create Comfort: [www.createcomfort.nl](http://www.createcomfort.nl).

## 13. Klachtenregeling

13.1 Klachten met betrekking tot het uitgevoerde werk en/of het factuurbedrag dienen volledig en duidelijk omschreven binnen een maand na de (op)levering van het werk en/of de factuurdatum, dan wel binnen een maand na de ontdekking van het gebrek, als de klant aantoont dat hij/zij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan Create Comfort kenbaar te worden gemaakt.

13.2 Een klacht met betrekking tot het uitgevoerde werk en/of het factuurbedrag schort de betalingsverplichting van de klant niet op. De klant is in geen geval gerechtigd op grond van een klacht met betrekking tot bepaald werk betaling uit te stellen of ander werk van Create Comfort te weigeren waarop de klacht geen betrekking heeft.

13.3 Create Comfort deelt de klant zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen een maand na de datum van ontvangst van de klacht mede of en zo ja, op welke wijze, aan de klacht tegemoet wordt gekomen. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt de ontvangst van de klacht door Create Comfort binnen de termijn van een maand bevestigd en daarbij aangegeven binnen welke termijn de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

13.4 Ingeval van een terecht uitgebrachte klacht heeft de klant de keuze tussen aanpassing van de in rekening gebrachte prijs, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van het afgekeurde werk of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de overeenkomst tegen restitutie naar evenredigheid van de door de klant reeds betaalde prijs.

13.5 Als de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van de klant in verband met de klacht.

## 14. Geschillen

14.1 Op alle overeenkomsten die tussen de klant en Create Comfort worden gesloten, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

14.2 Eventuele geschillen tussen de klant en Create Comfort worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam.